
高效沟通课程大纲（2天版）

王念山

课程目标

——通过学习本课程，您将实现以下转变

- 1、了解沟通的基本结构
- 2、有效利用肢体语言，提高沟通能力
- 3、熟悉高效沟通的步骤
- 4、掌握人际风格沟通技巧
- 5、提高与上司的沟通质量
- 6、改善与下属的沟通方法
- 7、通过沟通改善与其它部门的工作关系
- 8、通过高效沟通赢得客户
- 9、掌握会议沟通技巧

第一讲 高效沟通概述

- 1、决定业绩的三方面：态度、知识、技巧
- 2、沟通技巧是成功人士必备的三大基本技能之一

案例

- 3、高效沟通概述

第二讲 有效沟通技巧

- 1、完整的沟通过程：信息发送、接收、反馈
 - 2、有效发送信息的技巧
-

3、关键的沟通技巧——积极聆听

4、有效反馈技巧

互动+案例

第三讲 有效的肢体语言

1、信任是沟通的基础

2、有效沟通的五种态度

3、有效利用肢体语言

4、第一印象：决定性的七秒钟

5、说话语气及音色的运用

6、沟通视窗及运用技巧

互动+案例

第四讲 高效沟通的基本步骤

1、步骤一事前准备

2、步骤二确认需求

3、步骤三阐述观点——介绍 FAB 原则

4、步骤四处理异议

5、步骤五达成协议

6、步骤六共同实施

互动+演练+案例

第五讲 人际风格沟通技巧

1、人际风格的四大分类

2、各类型人际风格的特征与沟通技巧

3、分析型人的特征和与其沟通技巧

4、支配型人的特征和与其沟通技巧

5、表达型人的特征和与其沟通技巧

6、和蔼型人的特征和与其沟通技巧

互动+演练+案例

第六讲 电话沟通技巧

1、接听、拨打电话的基本技巧

2、接听和拨打电话的程序

3、转达电话的技巧

4、应对特殊事件的技巧

互动+演练+案例

第七讲 怎样与领导进行沟通

1、向领导请示汇报的程序和要点

2、与各种性格的领导打交道技巧

3、说服领导的技巧

互动+演练+案例

第八讲 怎样与部下进行沟通

1、下达命令的技巧

2、赞扬部下的技巧

3、批评部下的方法

互动+演练+案例

第九讲 接近客户的技巧

1、如何使用接近语言

2、接近客户的技巧

3、面对接待员的技巧

4、面对秘书的技巧

5、会见关键人士的技巧

6、获取客户好感的六大法则

互动+演练+案例

第十讲 会议沟通技巧

1、会议的安排

2、会议的主持

3、成功地开始会议

4、会议主持人的沟通技巧

5、圆满地结束会议

6、灵活地应对会议的困境

互动+演练+案例
